Le Président de la Commission spécialisée
des droits des usagers

Paris, le 5 février 2013

A l'attention de M. le Directeur général de l'offre de soins
A l'attention de M. le Directeur général de la santé
M. le Défenseur des Droits

Objet : projet de **« Guide droits des usagers de la santé – mode d'emploi »**

La Commission spécialisée des droits des usagers (C.S.D.U.) de la Conférence nationale de santé (C.N.S.) a été informée, lors de sa séance du 11 décembre 2012, du projet de **« Guide droits des usagers de la santé – mode d'emploi »** auquel vos services contribuent ou sont associés.

La réalisation et l'existence d'un tel guide à destination des usagers devant permettre la diffusion d'une « meilleure connaissance des droits des usagers du système de santé » sont d'un grand intérêt.
La C.N.S. avait, à plusieurs reprises, lors des précédents rapports annuels sur le respect des droits des usagers du système de santé, formulé des recommandations pour l'élaboration d'un tel document.

Au regard de cet historique et de l'objet même de ce guide, la C.S.D.U. regrette cependant que la C.N.S. n'ait pas été associée plus en amont à l'élaboration de ce guide et qu'aucune saisine officielle n'ait été envisagée ou réalisée.

A la lecture du guide, à partir de sa version provisoire qui nous a été transmise (version 1) et dans une perspective constructive, nous souhaiterions attirer votre attention sur les questions et remarques suivantes :

- Quel est le public cible de ce guide ?

  Comme pour tout document d'information ou pédagogique, la réponse à cette question détermine le fond et la forme de ce guide.

  Dans le cas où les usagers, au sens large, seraient les destinataires de ce document, celui-ci ne nous semble pas totalement adapté et risque d'être source d'inégalités dans son appropriation. Il nous paraît davantage destiné aux relais : associations, personnes chargées des relations avec les usagers dans les établissements ou les Agences régionales de santé (A.R.S.), etc.

Secrétariat Général de la Conférence nationale de santé
Ministère des affaires sociales et de la santé - Direction générale de la santé
14 avenue Duquesne – 75350 Paris 07 S.P.
01.40.56.53.72 – cns@sante.gouv.fr
http://www.sante.gouv.fr/conference-nationale-de-sante-c-n-s.html

- Quel est le processus de recours ou de médiation encouragé par ce guide et comment s'articule les différents dispositifs d'information, médiation et réclamation ?

  Souhaite-t-on que les usagers s'orientent systématiquement et en premier recours vers les services du Défenseurs des droits comme le laisse penser l'insertion systématique, en fin de chaque chapitre, de l'encart suivant ?

  « Pour toute information, réclamation ou médiation, vous pouvez saisir le Défenseur des droits (www.defenseurdesdroits.fr) ou contacter le pôle santé au n° AZUR 0810.455.455 (prix d'un appel local) »

  En l'absence de référence ou de renvoi précis aux autres acteurs régionaux et locaux impliqués dans la médiation (représentants d'association, C.S.D.U. régionales, Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge -C.R.U.Q.P.C.- des établissements de santé,…), comment ces acteurs pourront-ils se positionner de façon légitime dans ce processus d'information et de médiation ? D'une façon générale, ce guide est centré sur le rôle des administrations et ne fait pas suffisamment de place aux acteurs de terrain que sont en particulier, les associations d'usagers.

- Ce guide est-il orienté vers le droit des usagers concernant les soins ou vers le droit des usagers concernant la **santé** ?

  Le contenu du guide est centré sur les soins. Il nous semble cependant important de garder l'orientation évoquée par le titre de ce guide, à savoir les droits des **usagers de la santé**. Ceci implique toutefois une réorientation des contenus vers des dimensions telles que la prévention (vaccination, contraception,…) ou le médico-social (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, …).

Nous vous prions d'agréer, Messieurs les Directeurs généraux, Monsieur le Défenseur des droits, l'expression de nos salutations distinguées.

Emmanuel RUSCH